



HVAD ER SOCIALTILSYN?

**INFORMATION TIL BEBOERE
OG BRUGERE PÅ TILBUD SAMT
DERES PÅRØRENDE**

HVAD ER SOCIALTILSYN?

Socialtilsyn er en offentlig myndighed. Socialtilsynets opgave er at godkende sociale botilbud til udsatte borgere og føre tilsyn med, om de sociale tilbud har en **tilstrækkelig høj kvalitet**. Socialtilsynet fører socialfagligt tilsyn med botilbud, døgntilbud, opholdssteder for anbragte børn, plejefamilier, krisecentre, herbergs- og misbrugstilbud mv.

Socialtilsynet undersøger, om borgerne i tilbuddet får den hjælp og støtte, de har behov for. Vi fører et **generelt tilsyn** med kvaliteten i et tilbud, og ikke et personrettet tilsyn i forhold til enkelte borgere.

SOCIALTILSYNET KOMMER PÅ BESØG

For at kontrollere og vurdere kvaliteten kommer socialtilsynet på **besøg mindst én gang om året i alle tilbud**. Formålet med besøget er at undersøge forholdene på stedet og vurdere, om borgerne får den støtte, tilbuddet skal levere. I forbindelse med tilsynet taler socialtilsynet med borgere, som bor på stedet eller er brugere af behandlingstilbuddet. Vi taler også med medarbejdere og ledelse på tilbuddet, og somme tider inddrager vi pårørende og kommunen.

Der aflægges både anmeldte besøg og uanmeldte besøg. Efter tilsynsbesøget udarbejdes en **tilsynsrapport**.

SOCIALTILSYNETS VURDERING AF KVALITETEN

Socialtilsynet vurderer kvaliteten i forhold til **8 temaer**:

1. **UDDANNELSE OG BESKÆFTIGELSE**
hvordan borgeren støttes i at udnytte sit fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.
2. **SELVSTÆNDIGHED OG RELATIONER**
hvordan borgeren støttes i selvstændighed og i at have relationer til andre mennesker.
3. **MÅLGRUPPER, METODER OG RESULTATER**
hvem må bo på /benytte tilbuddet, hvilke pædagogiske og behandlingsmæssige metoder benyttes, og opnår tilbuddet de ønskede resultater for borgerne.
4. **SUNDHED OG TRIVSEL**
borgernes trivsel, medbestemmelse og adgang til sundhedsydelser i tilbuddet.
5. **ORGANISATION OG LEDELSE**
tilbuddets organisering og ledelse.
6. **KOMPETENCER**
medarbejdernes kompetencer i forhold til at sikre borgernes trivsel og udvikling.
7. **FYSISKE RAMMER**
om de fysiske rammer understøtter borgernes behov og afspejler, at der er tale om borgernes hjem.
8. **ØKONOMI**
socialtilsynet spørger bl.a. ind til sammenhængen og stabiliteten i tilbuddets økonomi.

HVAD KAN JEG SOM **BEBOER/BRUGER FORVENTE AF SOCIALTILSYNET?**

Som borger på eller bruger af et tilbud vil du opleve, at socialtilsynet kommer på besøg minimum én gang årligt for at vurdere den generelle kvalitet i tilbuddet. Socialtilsynet vil i de fleste tilfælde bede om at tale med nogle af jer, som bor i tilbuddet eller benytter sig af det.

Hvis du ønsker at tale med socialtilsynet, når vi kommer på besøg, kan du sige det til lederen af tilbuddet eller direkte til socialtilsynet.

Socialtilsynet vil bl.a. **tale med dig om, hvordan du oplever at bo på tilbuddet, hvad du er særligt glad for, og hvad du er mindre glad for.** Du skal være opmærksom på, at socialtilsynet ikke har mulighed for at drøfte din personlige sag, her skal du kontakte din sagsbehandler eller tale med tilbuddet. Vi er nysgerrige på din oplevelse af den generelle kvalitet i tilbuddet, hvad du synes om personalet, og om du oplever at få den hjælp du har brug for.

Du kan også skrive eller ringe til socialtilsynet, og hvis du gerne vil være anonym, eller ikke vil have, vi fortæller, at vi har talt med dig, kan du benytte vores whistleblower-telefon eller webformular. Se kontakt-oplysninger på bagsiden af pjecen.

I, som er beboere på eller kommer i tilbuddet, ved mest om, hvordan det er at være på tilbuddet, og derfor er det vigtigt for os at få inddraget jer i tilsynsbesøget. Når vi taler med borgerne i et tilbud, tager vi selvfølgelig hensyn til borgerens funktionsniveau og alder.

HVAD KAN JEG SOM PÅRØRENDE FORVENTE AF SOCIALTILSYNET?

Som pårørende til en borger i et tilbud vil du opleve, at socialtilsynet minimum én gang årligt besøger tilbuddet, hvor dit familiemedlem bor eller er i misbrugsbehandling.

Ind imellem vil socialtilsynet anmode tilbuddet om kontaktoplysninger på pårørende med henblik på at kunne interviewe dem. Socialtilsynet vil bl.a. tale med dig om, **hvordan du som pårørende oplever det generelle samarbejde med tilbuddet**, hvad du er særligt glad for, og hvad du er mindre glad for i relation til tilbuddets evne til at tage fornødent vare på borgerne.

Hvis du ønsker at tale med socialtilsynet, kan du sige det til lederen af tilbuddet, eller du kan kontakte socialtilsynet – også anonymt. Læs mere om vores whistleblowerlinje og se kontaktoplysninger på bagsiden af pjecen.

Du skal som pårørende være opmærksom på, at socialtilsynet ikke kan forholde sig til sagsbehandlingen omkring dit familiemedlem og ikke går ind i den enkelte personsag. Her skal du kontakte tilbuddet eller dit familiemedlems sagsbehandler. Vi er nysgerrige på at afdække jeres oplevelse af tilbuddets kompetencer og tilgange til borgerne, og herunder f.eks. om du oplever, at dit familiemedlem trives i tilbuddet. Det er således **kun generelle forhold ved tilbuddet, som du kan drøfte med socialtilsynet**. Hvis vi skal drøfte konkrete personsager, vil det kræve, at vi forinden har fået et samtykke fra borgerne til dette.

SOCIALTILSYNET KAN SANKTIONERE

Socialtilsynet kan give et tilbud et påbud om at rette op på bestemte forhold, hvis socialtilsynet har vurderet, at kvaliteten er for lav. Det kaldes at give et påbud.

Hvis et tilbud på flere områder har en meget lav kvalitet, kan socialtilsynet sætte tilbuddet under skærpet tilsyn. Det betyder, at tilbuddet skal rette op på bestemte forhold, og at socialtilsynet kommer på hyppigere besøg i en periode for at sikre sig, at tilbuddet genopretter kvaliteten. Hvis tilbuddet ikke formår eller ikke ønsker at genoprette kvaliteten, kan socialtilsynet fratage godkendelsen til at drive tilbud.

HVOR ER TILSYNSRAPPORTEN?

På Tilbudsportalen.dk kan du finde tilbuddet ved at søge på dets navn. Her kan du læse socialtilsynets samlede vurdering af kvaliteten på tilbuddet, og du kan også læse vores hovedkonklusioner inden for de otte temaer, som er gengivet på side 3 i folderen.

På Tilbudsportalen.dk ligger vores hovedkonklusioner fra de seneste tre tilsynsrapporter. Hvis du gerne vil læse den fulde tilsynsrapport, skal du kontakte tilbuddet eller socialtilsynet.

SOCIALTILSYN HOVEDSTADEN

I Danmark er der fem socialtilsyn - ét i hver region, som bliver drevet af fem kommuner. **Socialtilsyn Hovedstaden ligger i Frederiksberg Kommune** og fører tilsyn med tilbud og plejefamilier i hovedstadsregionen samt Holbæk Kommune.

Tilsynskommunerne må ikke føre tilsyn med de tilbud og plejefamilier, der er beliggende i egen kommune, fordi det er vigtigt, at socialtilsynet altid er **uvildig i tilsynsarbejdet** og ikke tager særlige hensyn til tilbud beliggende i egen kommune. Derfor fører Socialtilsyn Hovedstaden ikke tilsyn med tilbuddene i Frederiksberg Kommune – det gør til gengæld Socialtilsyn Syd.

I alt fører Socialtilsyn Hovedstaden **tilsyn med ca. 1000 plejefamilier og 500 sociale tilbud** spredt ud over hele regionen og Holbæk Kommune.

Socialtilsyn Hovedstaden har ca. 65 ansatte, hvoraf hovedparten er tilsynskonsulenter, som er uddannet som socialpædagoger eller socialrådgivere og har erfaring med det arbejde, der foregår i tilbuddene. Du kan se Socialtilsyn Hovedstadens organisationsdiagram og finde kontaktoplysninger på alle fem socialtilsyn på vores hjemmeside: socialtilsyn.frederiksberg.dk

KONTAKT SOCIALTILSYNET

Telefonnummer: **9133 3200** (åbnet mandag til torsdag kl. 9-15 og fredag kl. 9-12)

E-mail: socialtilsyn@frederiksberg.dk

Socialtilsyn Hovedstaden
Frederiksberg Rådhus
Smallegade 1
2000 Frederiksberg

Bemærk, at Socialtilsyn Hovedstaden ikke tager imod personlige henvendelser, med mindre du har en aftale om et konkret møde.

WHISTLEBLOWER-ORDNINGEN

Du kan henvende dig, hvis du har **oplysninger om bekymrende forhold** i et tilbud. Det er lige meget om du er medarbejder, beboer, pårørende eller noget helt fjerde. Whistleblower-ordningen giver dig mulighed for at kontakte os anonymt, og uden at socialtilsynet fortæller, at du har kontaktet os. Læs mere om det at være anonym på socialtilsyn.frederiksberg.dk/whistleblower

Socialtilsyn Hovedstadens **whistleblowertelefon er 3821 3770** (åbent mandag til torsdag kl. 9-15 og fredag kl. 9-12).

Du kan også henvende dig til Socialtilsyn Hovedstaden omkring bekymrende forhold via en elektronisk henvendelse på følgende to links:

[Henvendelse med anonymitet for alle undtagen socialtilsynet](#)
[Henvendelse med fuld anonymitet](#)

Det kan du gøre 24 timer i døgnet.

INFORMATION TIL BEBOERE OG BRUGERE AF TILBUD OM BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

Formålet med indsamlingen af oplysninger

De oplysninger, du videregiver til Socialtilsyn Hovedstaden, bruger vi til at vurdere kvaliteten i det tilbud, du bor på eller kommer i. Efter tilsynsbesøget udarbejder vi en tilsynsrapport, som bliver sendt til tilbuddet eller plejefamilien. **De personhenførbare oplysninger, som du videregiver til Socialtilsyn Hovedstaden, vil ikke fremgå i tilsynsrapporten.** Men de vil blive behandlet og registreret i Socialtilsyn Hovedstadens IT-systemer.

I forbindelse med tilsynet kan Socialtilsyn Hovedstaden indhente oplysninger fra tilbuddet, kommunen eller andre relevante personer om alle borgere i tilbuddet. **Vi kan kun bede om indsigt i oplysninger, der er nødvendige for udførelsen af tilsynet.** Det kan eksempelvis være oplysninger om, hvem der er indskrevet på tilbuddet og hvorfor, udredningsskrivelser, indsatsplaner, handleplaner og journalnotater. I den sammenhæng kan Socialtilsyn Hovedstaden blandt andet få indsigt i dit CPR-nummer, navn, dine skole- eller stillingsoplysninger og fritidsoplysninger, samt oplysninger

om dit fysiske og mentale helbred, eventuelle sociale udfordringer, familieforhold og indberetninger om magtanvendelser over for dig.

Socialtilsyn Hovedstadens ret til at indsamle oplysninger fra dig eller andre relevante personer følger af § 7, stk. 3, nr. 6 i lov om socialtilsyn. Retten til at indsamle oplysninger om dig/jer fra kommunen eller f.eks. ungekriminalforsorgen følger af § 7, stk. 3, nr. 3 - 5 i lov om socialtilsyn. Det følger desuden af lov om socialtilsyn § 20, at tilbuddets videreformidling af oplysninger, der er nødvendige for udførelsen af det driftsorienterede tilsyn, kan ske uden samtykke.

Retten til indsigt

Fordi Socialtilsyn Hovedstaden indsamler oplysninger om dig, har du ret til:

- At bede Socialtilsyn Hovedstaden om at få indsigt i de personoplysninger, vi har registreret om dig
- At få udleveret en liste over kategorierne af de personoplysninger, du på et tidspunkt har oplyst til Socialtilsyn Hovedstaden

Hvis du gerne vil have indsigt i de oplysninger, Socialtilsyn Hovedstaden har registreret om dig, kan du kontakte os via telefon på: 91333200. Vores telefon har åbent mandag-torsdag kl. 9-15 og fredage kl. 9-12. Du kan også kontakte os på mail: socialtilsyn@frederiksberg.dk.

Videregivelse og opbevaring af oplysninger

I Socialtilsyn Hovedstaden benytter vi databehandlere i form af IT-leverandører. **Databehandleren må alene behandle oplysninger for Socialtilsyn Hovedstaden efter vores instruks.** Det er stadig os, der er ansvarlig for dine oplysninger. Derfor fører vi bl.a. tilsyn med, at databehandleren beskytter dine oplysninger korrekt.

De oplysninger, vi indsamler om dig, opbevarer vi så længe, de er nødvendige i vores arbejde. Dette kan for eksempel være i forhold til de forpligtelser, vi har, i henhold til gældende lovgivning bl.a. offentlighedsloven.

Kontakt databeskyttelsesrådgiveren

Du kan kontakte Socialtilsyn Hovedstadens/Frederiksberg Kommunes databeskyttelsesrådgiver (DPO) via denne mail:

databeskyttelse@frederiksberg.dk

Indgive klage over socialtilsynets behandling af dine persondata

Du har ret til at klage over den måde socialtilsynet håndterer din persondata på til datatilsynet dt@datatilsynet.dk eller via tlf. 33193200

Ret til berigtigelse

Du har ret til at få urigtige personoplysninger om dig rettet. Som offentlig myndighed er Frederiksberg Kommune imidlertid underlagt en pligt til at dokumentere det grundlag, som en afgørelse eller en anden beslutning i sin tid blev truffet på.

Retten til begrænsning af behandling

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle personoplysningerne - bortset fra opbevaring - med dit samtykke, eller med henblik på, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser. Det bemærkes i den sammenhæng, at arkivformål er at betragte som vigtige samfundsinteresser.

Ret til indsigelse

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod Frederiksberg Kommunes ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Frederiksberg Kommune vil efter en konkret vurdering afgøre, om indsigelsen er berettiget eller ej.